

Bruch im Glas

Kürzt die Teilkaskoversicherung bei Glasschäden die Rechnung zurecht?

Die Versicherung ist aufgrund eines Versicherungsvertrags verpflichtet, im Schadensfall die notwendigen Instandsetzungsarbeiten zu übernehmen. In der Praxis kürzt sie immer häufiger die vorgelegten Reparaturrechnungen. KRAFTHAND führt in die rechtlichen Grundlagen der Glasschadenabwicklung ein und befragt einen Spezialisten zur gängigen Praxis der Versicherer.

Das Auto ist des Deutschen liebstes Kind – eine Wertschätzung, welche sich auch in der Zahl bestehender Kaskopolicen ablesen lässt. Während der Gesetzgeber nur die Haftpflicht vorschreibt, haben sich in 2011 25,6 Mio. Pkw-Halter zusätzlich kaskoversichert, 17,4 Mio. Deutschen war ihr Pkw immerhin noch eine Teilkasko wert. Daneben haben sich Kosten, die im Kaskofall gegenüber dem Versicherer abgerechnet werden, zwischen 1980 bis 2011 fast verdreifacht; im Vergleich zur Entwicklung der allgemeinen Lebenshaltungskosten fiel der Anstieg nur moderat aus, was sich nicht zuletzt auf die eingangs erwähnte Praxis der Versicherer bei der Schadensabwicklung zurückführen lässt.

Haftpflicht versus Kasko

Die Haftpflichtversicherung gleicht den Nachteil des Geschädigten aus. Die Rechtsbeziehung zwischen Schädiger und Geschädigten ist deliktischer Natur – eine Art Zwangsbeziehung, in der es darum geht, den Geschädigten so zu stellen, als hätte das schadensverursachende Ereignis nie stattgefunden. Trotz allem: Der Geschädigte darf sich am Missgeschick des Schädigers nicht bereichern – eine Vielzahl der Prozesse, die gegen Haftpflichtversicherer ausgefochten werden, entzündeten sich gerade daran. Strittig dabei: die ‚Erforderlichkeit der Kosten‘ für die Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands.

Die Kaskoversicherung verfolgt einen anderen Zweck: Der Name leitet sich vom spanischen ‚casco‘ ab und bedeutet Schiffsrumpf. Versichert sind Schäden am eigenen Fahrzeug. Grundlage dafür ist ein Vertrag, den der Besitzer mit der Versicherungsgesellschaft abschließt. Der Versicherer definiert im Wesentlichen selbst Art und Umfang des Versicherungsschutzes. Dabei bestimmt er, welche Schadensarten ausgenommen werden. Zudem finden sich oftmals sonstige Hürden im Vertragswerk sowie in den Versicherungsbedingungen. Nachdem das staatliche

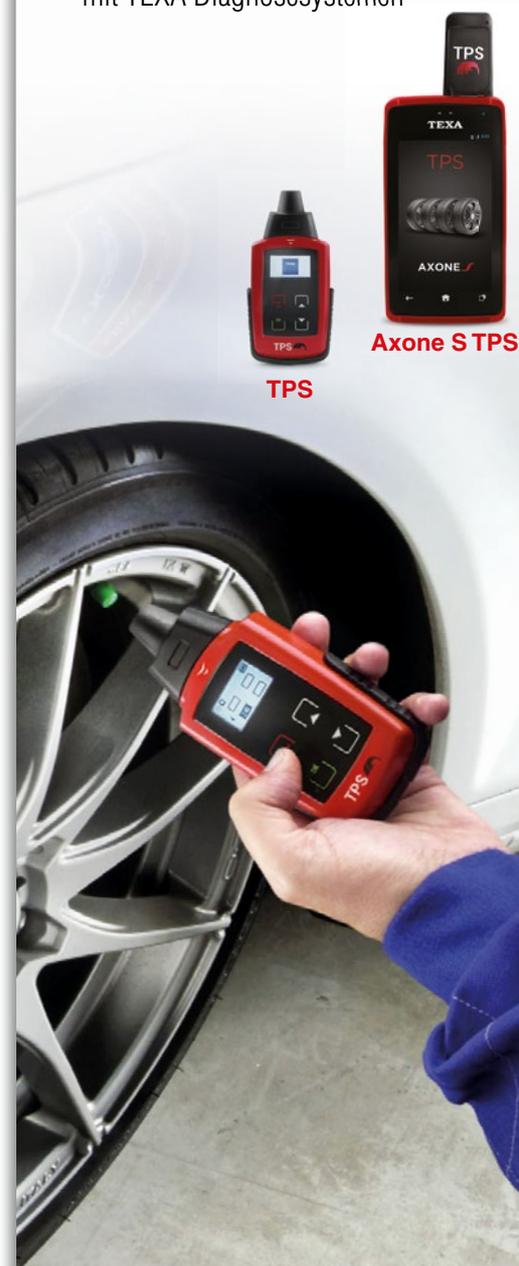


Einfacher Schaden – komplexe Rechtsfragen: Die Abrechnung einer Glasreparatur mit den Versicherungsgesellschaften stellt inzwischen für viele Kfz-Profis ein Buch mit sieben Siegeln dar. Bild: AGS

Die RDKS-Lösungen

nicht nur für das Lesen, Kopieren und Programmieren von RDKS-Sensoren.

- Schnelles Auslesen der Sensor-ID
- Anzeige von Sensor-Parametern
- Kopieren von Sensor IDs
- Schreiben von kopierten oder manuell eingegebenen Sensor-IDs
- Autoscan von Universalsensoren
- Optional mit Multimarkendiagnose
- Kabellose Bluetooth® Kommunikation mit TEXA Diagnosesystemen



Kontrollrecht für allgemeine Versicherungsbedingungen vor einigen Jahren wegfiel, kann nunmehr jeder Versicherer eigene Klauselwerke ‚stricken‘. Die meisten Gesellschaften orientieren sich dennoch momentan an den allgemeinen Kaskobedingungen (AKB 2015).

Im Gegensatz zur Haftpflicht streiten die Parteien bei der Kasko über die ‚Auslegung‘ des Versicherungsvertrags beziehungsweise über Reichweite und Bedeutung der Versicherungsbedingungen.

Voll- und Teilkasko

Die Teilkaskoversicherung übernimmt im Gegensatz zur Vollkasko nur das Risiko ausgewählter Schadensereignisse, etwa Brand, Schorschäden und insbesondere Glasbrüche, meistens verbunden mit einer Selbstbeteiligung. Nachdem sich die Beziehung zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsgesellschaft auf eine vertragliche Grundlage zurückführen lässt, können die Gesellschaften größtenteils auch diese Beziehung frei gestalten. Der Versicherungsmarkt wird inzwischen von einer Vielzahl von Tarifmodellen oder -programmen geradezu überschwemmt. Eine Art Orientierung geben zumindest die bereits erwähnten AKB 2015.

Glasbruch im Rechtssinn

Während nach Abschnitt 2.2.22 AKB 2015 die Versicherungsgesellschaft Schäden am eigenen Fahrzeug grundsätzlich nur nach einem Unfallereignis ersetzt, verhält es sich beim Glasbruch im Rahmen der Teilkasko anders. Hier kommt es nicht auf das schädigende Ereignis an, allein das Resultat zählt.

Abschnitt 2.2.1.5 AKB 2015 definiert den Glasbruch als „Bruchschäden an der Verglasung des Fahrzeugs“. Zur Vergla-

sung zählen alle Teile, deren Funktion durch die Lichtdurchlässigkeit des Glases oder eine Spiegelwirkung bestimmt wird (Amtsgericht Stuttgart VersR 88, 1019), also neben Fenster auch Scheinwerfer (Landgericht Stuttgart VersR 88, 1019), nicht dagegen nach einer Ansicht der Rechtsprechung Kunststofffenster (Landgericht Köln SP 99, 322). Bloße Kratzer an der Verglasung stellen zudem keinen Bruch im Rechtssinn dar (Amtsgericht Köln SP 99, 322).

Abschnitt 2.5.2.1 AKB 2015 ordnet an, dass die Versicherungsgesellschaft im Fall der Reparatur dem Versicherungsnehmer die „erforderlichen Kosten“ für eine Reparatur zu ersetzen habe. Das sind im Wesentlichen die Materialkosten des beschädigten Glasteils zuzüglich Aus- und Einbau (Oberlandesgericht Karlsruhe, in: r+s 2008, Seite 64). Was in der Theorie einleuchtend klingt, bereitet in der Praxis oftmals Probleme, wie auch das Interview mit Andreas Lange zeigt (siehe Seite 20).

Rabatt in Höhe der Selbstbeteiligung

Übernimmt die ausführende Reparaturwerkstatt zusätzlich die eigentlich vom Versicherungsnehmer zu erbringende Selbstbeteiligung (in der Regel 150 Euro), liegt nach Ansicht der Rechtsprechung eine Ermäßigung des Werklohns vor, die Vergütung der Versicherung sinkt dementsprechend. Rechnet die Werkstatt mit der Versicherung ab, darf der Rabatt daher nicht verschwiegen werden; ansonsten wäre ein (versuchter) Betrug gegenüber der Versicherung anzunehmen. Zugleich könnte die Werkstatt von einem Konkurrenten wegen eines Wettbewerbsverstoßes belangt werden (Oberlandesgericht Frankfurt, in: VersR 2006, Seite 1068). *Dr. Herbert Wilhelm*



Andreas Lange: „Es ist in der Tat so, dass viele Versicherungen immer häufiger Rechnungen kürzen. Dabei ist zwischen ‚berechtigt‘ und ‚unberechtigt‘ zu unterscheiden.“
Bild: AGS Autoglas Spezialist

Sehr geehrter Herr Lange, in der Regel rechnet der Kfz-Betrieb nach einem Glasbruchschaden direkt mit der Teilkaskoversicherung ab. Was muss der Kfz-Profi beachten, wenn er diesen Service anbietet?

Grundsätzlich ist der Versicherte in seiner Entscheidung frei, in welcher Werkstatt er seinen Glasbruchschaden beseitigen lässt. Das heißt, der Versicherte beauftragt die Werkstatt mit der Schadensbeseitigung (Werkvertrag) und müsste anschließend die Rechnung in der Werkstatt bezahlen, dann diese bei seiner Versicherung einreichen und sich den Schadensbetrag erstatten lassen. Dieses Verfahren ist recht zeitaufwendig und umständlich. Deshalb unterschreibt der Kunde in der Regel in der Werkstatt eine Abtretungserklärung. Wie das Wort schon sagt, die Werkstatt rechnet aus ‚abgetretenem Recht‘ direkt den Schaden unter Berücksichtigung der Selbstbeteiligung des Kunden mit der Versicherung ab.

Das heißt also, der Kunde zahlt noch die Selbstbeteiligung, den Rest übernimmt die Versicherung. Das ist der Normalfall. Was passiert aber, wenn zum Beispiel ein Kunde mit einem Werkstattbindungstarif den Schaden bei ‚seinem‘ Kfz-Profi und nicht bei der vorgeschriebenen Werkstatt reparieren lässt?

Prinzipiell gilt, was im Versicherungsvertrag steht. Das heißt, im konkreten Fall ei-

Nachgefragt bei

Andreas Lange, Vertriebsleiter AGS Autoglas Spezialist

nes Werkstattbindungsvertrags, dass die Versicherung ihrem Kunden eine Werkstatt vorschreiben darf. Entscheidet sich der Versicherte trotzdem für seine ‚Werkstatt des Vertrauens‘ und gegen die Vorgabe der Versicherung, wird diese in der Regel die sogenannte Selektgebühr von der Erstattungssumme abziehen. Deren Höhe ist von Versicherung zu Versicherung sehr unterschiedlich. Ob der Kfz-Profi den Kundenauftrag trotz Werkstattbindungsvertrag annehmen soll, lässt sich pauschal nicht sagen. Es kommt auf den einzelnen Fall an – meine Empfehlung an ihn wäre, sich bei Zweifeln rechtlich zulässige Hilfe einzuholen.

In letzter Zeit ist häufiger zu lesen, dass auch im Fall von Glasbrüchen die Abrechnungen der ausführenden Werkstätten immer häufiger gekürzt werden. Wo legen die Versicherer den Rotstift an und wie werden die Kürzungen begründet?

Es ist in der Tat so, dass viele Versicherungen immer häufiger Rechnungen kürzen. Dabei ist zwischen ‚berechtigt‘ und ‚unberechtigt‘ zu unterscheiden. Als Grundlage für die Abrechnung sind die Herstellervorgaben allgemein anerkannt. Das heißt, schreibt der Hersteller für den Scheibenaustausch 20 Arbeitswerte (AW) vor, und die Werkstatt rechnet 30 AW ab, wäre diese Kürzung aus meiner Sicht berechtigt. Auch die Weigerung der Versicherung, die Feinstaubplakette zu ersetzen, wäre aus meiner Sicht zulässig, da sie nicht Bestandteil der Frontscheibe ist. Gerne kürzen Versicherungen die Höhe des Stundenverrechnungssatzes (SVS) beispielsweise mit der Begründung, der SVS liege „über der Prüfgrenze unter Berücksichtigung regionaler Werte“. Eine Rechnungskürzung mittels so einer ‚Pauschalaussage‘ sollte rechtlich geprüft werden.

Existiert hierzu eine ausreichende Rechtsgrundlage beziehungsweise wie kann sich der Kfz-Profi gegen diese Praxis wehren?

Die Rechtsgrundlage beim Glasbruchschaden ist das Kaskorecht. Als Systemgeber sind wir als AGS Autoglas Spezialist an das Rechtsdienstleistungsgesetz gebunden. Das heißt, wir dürfen beispielsweise keine Rechtsberatung wie ein Rechtsanwalt vornehmen. Sofern der Betrieb in ein Werkstattssystem eingebunden ist, sollte er im Rechnungskürzungsfall durchaus (im Rahmen des RDG) mit Hilfe seines Systempartners prüfen, ob die Kürzung berechtigt ist. Mit den ‚richtigen‘ Argumenten – also zum Beispiel dem Darlegen von den marktüblichen und erforderlichen Preisen des Betriebs – lassen sich viele Versicherungen durchaus von der Angemessenheit des Stundenverrechnungssatzes überzeugen und zahlen die Kürzung nach.

Immer wieder werben Fachwerkstätten damit, bei einem Glasbruch die betreffende Scheibe ohne eigene Kosten des Kunden zu ersetzen, obwohl der Kunde einen Tarif mit Selbstbeteiligung gewählt hat. Wie setzen die Werkstätten solche Versprechen um und sind diese Angebote rechens?

Diese Frage betrifft ein ganz sensibles Thema – den sogenannten Selbstbeteiligungsnachlass. Generell kann man Betriebe nur eindringlich davor warnen, dem Kunden die Selbstbeteiligung nachzulassen – die Rechtsprechung hierzu ist in Deutschland eindeutig. Auch vor dem Umsetzen ‚kreativer Ideen‘, etwa dem Abschließen eines ‚Werbevertrags‘ für einen Werbeaufkleber an der Windschutzscheibe – kann man nur eindringlich warnen; diese werden in der Regel einem SB-Nachlass gleichgesetzt. Die einzige mir bekannte Ausnahme besteht darin, dass die Versicherung einem Nachlass, in welcher Höhe auch immer, zugestimmt hat.

Herr Lange, herzlichen Dank.

Die Fragen stellte Herbert Wilhelm.